

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»

Институт математики, физики, информатики и технологии
Кафедра физики, технологии и методики обучения физике и технологии

РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА УСЛУГИ ПОДГОТОВКИ ВОДИТЕЛЯ В АВТОШКОЛЕ С ДИСТАНЦИОННЫМ ОБУЧЕНИЕМ

(выпускная квалификационная работа по направлению подготовки 43.03.01 –
«Сервис», профиль «Сервис транспортных средств»)

Квалификационная работа допущена к
защите
зав. кафедрой, д.пед.н., профессор
А.П. Усольцев

Исполнитель:
Акоева Д.С.,
студент СТС-1501z

(дата)

(подпись)

(подпись)

Научный руководитель:
Константинов А.Н., к.х.н., доцент
кафедры физики, технологии и
методики обучения физике и
технологии

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	6
1.1. Анализ рынка услуг по подготовке водителей в автошколах с дистанционным обучением в г. Екатеринбург	6
1.2 Факторы, влияющие на спрос.....	7
1.3 Изучение структуры автошкол, оказывающих услуги вождения (вид организации, количество, годовой объем обучающихся).....	9
1.4 Изучение конкурентов по оказанию услуг вождения (виды предоставляемых услуг, их качество, оснащенность организаций, режим работы, места расположения).....	12
1.5 Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. Описание основных отличительных особенностей и конкурентных преимуществ своей автошколы.	17
1.6. Выбор места предоставления услуги	18
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	20
2.1 Особенности получения лицензии и сертификации автошкол с дистанционным обучением теории	20
2.2 Описание потребности в оборудовании и различного рода ресурсах.....	25
2.2.1 Выбор платформы для онлайн-обучения.	25
2.2.2 Требования к оборудованию	27
2.3. Описание технологического процесса предоставления услуги с учетом требуемого качества и индивидуальных запросов клиентов.....	30
ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ.....	32
3.1. Суть кадровой политики организации	32
3.2. Организация работы с клиентами	37
3.3. Разработка медиа-плана (стратегии и затраты на рекламу и PR-компании)	39
ГЛАВА 4. БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	41
4.1. Анализ вредных производственных факторов, влияющих на качество предоставления услуги по обучению вождению автомобилем	41
4.2 Производственная безопасность услуги для клиента	45

4.3. Экологическая безопасность услуги и оценка материальных затрат на ее обеспечение.....	48
ГЛАВА 5. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	50
5.1. Расчет технико-экономических показателей услуги по обучению вождению автомобилем	50
5.1.1. Затраты на электроэнергию	51
5.1.2 Текущие расходы.....	53
5.2 Расчет сроков окупаемости и рентабельности услуги по подготовке водителей в автошколе с дистанционным обучением теории	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ	60

ВВЕДЕНИЕ

Автомобиль в настоящее время больше не является чем-то удивительным, а скорее даже обыденным. В некоторых семьях автомобиль есть у каждого члена семейства. И с каждым годом количество автомобилистов в стране все растет. Согласно статистическим данным, «в 2020 году темпы роста продаж легковых автомобилей могут увеличиться до 5-10%» [1]. Соответственно, это означает, что желающих научиться водить машину также становится больше. Причем вождению обучаются не только те, кто уже имеет свой автомобиль, но и те, кто только собирается приобрести его в далеком или не очень будущем. Умение водить машину уже становится неотъемлемой частью образования современного человека. Это, собственно, и определяет актуальность выбранной мною темы.

Современный ритм жизни в то же время диктует свои условия. Сменный график работы, командировки, удаленность автошколы или отсутствие возможности оставить ребенка в вечернее время осложняют посещение всех лекций по правилам дорожного движения. Но дистанционное изучение теоретического материала в автошколах отвечает требованиям времени и может решить эту проблему.

Анализ рынка автошкол показывает, что, несмотря на достаточно большую конкуренцию, а также специфику оказываемых услуг – отсутствие повторных продаж, спрос превышает предложение. И далеко не все автошколы в Екатеринбурге предоставляют возможность дистанционного изучения теории, что говорит о том, что услуга подготовки водителя в автошколе с дистанционным обучением не только удовлетворит избыток спроса, но и предоставит современному человеку высокое качество обслуживания, а также достойный уровень образования дистанционно.

Цель выпускной квалификационной работы - разработать проект совершенствования услуги подготовки водителя в автошколе с дистанционным обучением теории.

Сформулированная цель определила *задачи*, которые необходимо решить в рамках выпускной квалификационной работы:

- провести анализ рынка услуг и факторов, влияющих на спрос услуги подготовки водителей в автошколах, осуществить выбор целевого сегмента и места предоставления проектируемой услуги
- рассмотреть особенности организации процесса в автошколе с дистанционным обучением теории, подобрать программное обеспечение, оборудование для реализации процесса обучения;
- проанализировать технологии контроля успеваемости в автошколе с дистанционным обучением теории в выбранной дистанционной системе обучения;
- выявить особенности получения лицензии и сертификации автошкол с дистанционным обучением теории;
- составить медиа-план и определить структуру персонала автошколы с дистанционным обучением теории;
- рассмотреть вопросы безопасности процессов оказания услуг автошколой;
- провести расчет технико-экономических показателей внедрения проектируемой услуги в автошколу и сроков ее окупаемости.

Объект исследования – процесс оказания услуги подготовки водителя в автошколе с дистанционным обучением. **Предмет исследования** – процесс проектирования услуги подготовки водителя в автошколе с дистанционным обучением.

Последовательность решения поставленных задач определила структуру работы, которая состоит из: введения, 5-ти глав и заключения. Выпускная квалификационная работа содержит 12 таблиц, 4 рисунка и 2 приложения. В тексте работы приведены ссылки на источники информации.

ГЛАВА 1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1.1. Анализ рынка услуг по подготовке водителей в автошколах с дистанционным обучением в г. Екатеринбург

В настоящее время на Российском рынке представлено большое количество автошкол. По данным на 2018 год количество российских автомобильных школ достигло 14000. Ежегодно стены учебных заведений покидает свыше двух с половиной миллиона человек. Свердловская область является лидером среди российских регионов. Здесь работает 924 автошколы, а в Екатеринбурге находится 325 из них[2].

В 2014 году в России была утверждена масштабная реформа образования водителей. Ее целью является снижение количества аварий с участием начинающих автомобилистов. В результате к автошколам стали предъявляться ужесточенные требования, касающиеся обучения курсантов и допуска их к экзаменам в ГИБДД, а так же жесткий спрос со стороны лицензиата. В период после принятия реформы фиксировалось сокращение отрасли в 2 раза в 2014 и почти в 4 раза в 2015годах. Но и сейчас согласно данным «ежегодно с рынка уходит до 10 % предприятий, не справляющихся с динамикой отрасли» [3]. Но, несмотря на высокие риски, конкуренцию и отсутствие повторных продаж, частный бизнес в этой области наращивает потенциал, а спрос на качественное обучение превышает предложение.

В условиях большой конкуренции автошколы вынуждены вводить дополнительные услуги. Кроме обучений на различные категории автомобилей, автомобильные школы предлагают:

- курсы экстремального вождения
- программы обучения «для женщин»
- вождение в темное время суток
- вождение по скользкой дороге

- дистанционную форму обучения теории.

Так же, рентабельность автошкол зависит от ряда показателей:

- количество мест для обучения;
- уровень образования сотрудников;
- техническое обеспечение автошколы;
- затрат на аренду офисных помещений (для теоретического обучения) и автодрома (для практических занятий);
- график работы автошколы.

1.2 Факторы, влияющие на спрос.

Спрос на услуги обучения вождению автомобилем формируется на основе многочисленных факторов, воздействие которых может повышать или понижать спрос, но как наиболее важные можно выделить следующие:

- уровень материального благосостояния массового потребителя;
- возраст;
- род занятий;
- величина населённого пункта проживания;
- приоритеты в системе духовных ценностей;
- мотивы;
- личные особенности;
- сезонность

Именно эти факторы оказывают воздействие на так называемый «чёрный ящик сознания покупателя¹», он и является элементом, который определяет поведение потребителя на рынке [4]. Множество факторов определяет возникновение мотивов и характер поведения потребителя услуг; именно для того, чтобы выявить и рассмотреть более подробно

¹ Набор определенных стимулов внутреннего и внешнего характера, под воздействием которых происходит принятие решения о покупке.

поведенческие особенности потребителя, необходимо рассмотреть воздействие общеэкономических и социо-демографических факторов, а также факторов культурного порядка.

Значительное влияние на формирование спроса в отрасли услуг по обучению вождению автомобилем оказывают возрастная и социальная структура общества, структура семьи (влияние членов семьи), уровень доходов различных слоев общества. Очень актуальной целевой группой рынка является молодёжь – молодые люди (в том числе от 16 до 18 лет).

Итак, спрос на услуги по обучению вождению является категорией массовой и социальной. Он формируется на основе многочисленных факторов, воздействие которых может повышать или понижать спрос. Наиболее важными и значительными факторами, влияющими на изменение спроса, являются следующие:

- Цена данного товара;
- Цены других товаров (субститутов и комплиментов);
- Текущие доходы потребителей;
- Вкусы и предпочтения потребителей;
- Объективные (внешние) условия потребления;
- Ожидания потребителей.

Также «силой», которая заставляет потребителя принять решение о необходимости услуги, являются:

- Информированность об услуге;
- Спонтанность принятия решений;
- Желание стать мобильнее;
- Стремление получать от жизни всевозможные впечатления.

Главной проблемой для автошколы является фактор сезонности, из-за которого возникает падение объемов продаж. Колебания спроса в зависимости от времени года, связаны с изменением погоды и климатическими условиями.

Анализ статистики запросов поисковой системы Яндекс представленный на рисунке 1 для Свердловской области показывает, что спад обычно происходит в осенне-зимний период, а в частности в декабре. Гололед на дорогах, метель, сугробы – все это значительно усложняет процесс обучения и увеличивает вероятность провала экзамена в ГИБДД. Из-за этого, курсанты не идут учиться в зимнее время, а приходят летом, к тому же у студентов, которые составляют приличную долю целевой аудитории, летом каникулы, а значит свободное время для учебы. Еще одной причиной может стать нежелание людей тратить деньги перед новогодними праздниками, тем более, многие планируют отпуск в это время года. Это является недостатком для автошкол, поскольку зимой сокращается количество работы, а значит, и количество прибыли.

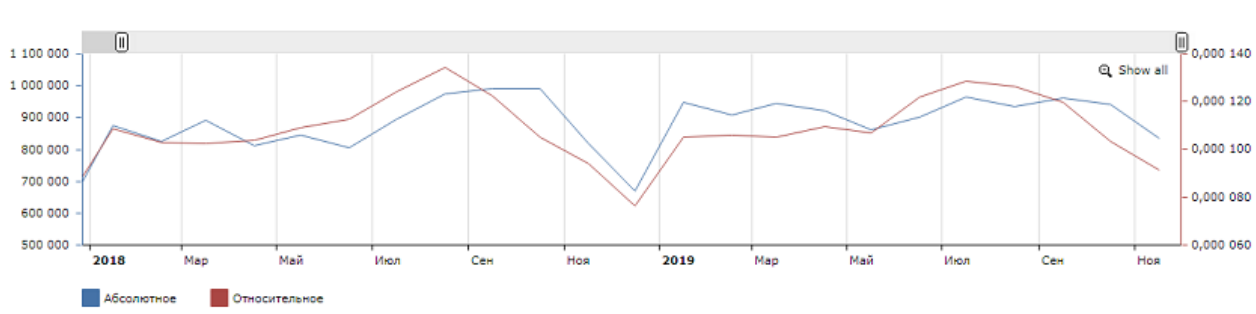


Рис.1.Статистика запросов Яндекса по запросу «автошкола» в Свердловской области [5]

1.3Изучение структуры автошкол, оказывающих услуги вождения (вид организации, количество, годовой объем обучающихся)

Автошкола, как и любая другая школа относится к образовательной сфере. Это значит, что прежде чем начать процесс обучения, программу нужно будет согласовать с Минобрнауки. Так же, для открытия автошколы необходим ряд документов, которые дадут право заниматься образовательной деятельностью, то есть дадут возможность на получение лицензии на осуществление образовательной деятельности:

- свидетельство о регистрации юридического лица (ООО, НОУ ДО, НОЧУ ДО);

- учебные планы (в том числе по профессиям и специальностям; в соответствии с ГСО)

- учредительные документы (решение о создании юридического лица, устав (при необходимости), учредительный договор, квитанция об оплате государственной пошлины, договор об аренде помещения, учебного класса, укомплектованный штат сотрудников);

- трудовые договоры с преподавательскими кадрами, сведения об обеспеченности фонда необходимой литературой, сведения о наполняемости обучающихся, договора с организациями, определёнными в качестве баз практики;

- уплата лицензионного сбора[6].

Разумеется, перед созданием автошколы необходимо ознакомиться с законами РФ и другими документами, которые регламентируют создание и государственную регистрацию некоммерческих организаций:

- ✓ Главой 4 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- ✓ Федеральным законом от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- ✓ Федеральным законом от 08.08.2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (приведена редакция по состоянию на 01.10.2008);

- ✓ Постановлением Правительства РФ от 15.04.2006 г. № 212 «О мерах по реализации отдельных положений федеральных законов, регулирующих деятельность некоммерческих организаций».

После получения лицензии необходимо согласовать помещение автошколы в пожарной инспекции и СЭС.

Что касается дистанционного обучения, то законом «Об образовании в РФ» предусмотрено, что «организации, осуществляющие образовательную

деятельность, вправе применять электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования»[7]. Так что никаких дополнительных лицензий для осуществления дистанционной формы обучения не потребуется.

Рассмотрим несколько автошкол Екатеринбурга, чтобы изучить их структуру.

Автошкола «Прайм-авто» – это ООО, в котором 11 педагогов (из них 8 мастеров производственного вождения и 3 преподавателя теории), годовой объём обучающихся 800 человек.

Автошкола «АВС-Урал» – это НОУ, в котором имеется 15 педагогов (из них 21 человек это мастер производственного обучения вождению, 10 преподавателей теории), годовой объём обучающихся составляет 1738 человек, процент учеников, сдавших экзамен с первого раза – 38%.

Автошкола «Гепард» – это ООО, в составе которого 10 педагогов (из них 8 мастеров производственного вождения и 2 преподавателя теории), годовой объём обучающихся 500 человек.

Автошкола ДОСААФ – это НОУ, в штате которого 36 педагогов (из них 27 мастеров производственного обучения вождению и 9 преподавателей теории).

Автошкола «Империя вождения» – это НОЧУ ДО, в составе которого 9 педагогов (из них 5 мастеров вождения и 4 преподавателя теории), годовой объём обучающихся 900 человек.

Автошкола «Клаксон» – это ООО, в котором 15 педагогов (из них 14 мастеров и 1 преподаватель теории), годовой объём обучающихся 500 человек.

На рисунке 2 изображена примерная организационно-штатная структура автошколы.



Рис.2. Примерная организационно-штатная структура автошколы

1.4 Изучение конкурентов по оказанию услуг вождения (виды предоставляемых услуг, их качество, оснащенность организаций, режим работы, места расположения)

Чтобы изучить конкурентов рассмотрим автошколы Екатеринбурга, которые предоставляют услугу дистанционного обучения теории. Изучим предлагаемые ими услуги, месторасположение, оснащенность организаций, график работы и качество предоставляемых услуг на основе рейтинга двух самых популярных сайтов с отзывами [8,9]. Рейтинг автошкол представлен в приложении 1.

Автошкола «Прайм-авто» осуществляет подготовку водителей на категории А, В, С. Учебные классы оснащены всем необходимым в соответствии с требованиями к подготовке водителей транспортных средств;

на теоретических занятиях широко используются компьютерные программы, видеофильмы, различные учебные пособия, плакаты, планшеты, макеты узлов и агрегатов автомобилей[10]. Перед практическими занятиями на учебных автомобилях курсанты проходят подготовку на современных компьютеризированных тренажерах, позволяющих получить все навыки необходимые для первоначального вождения. Режим работы с понедельника по субботу с 08:00 до 20:00. Адресов так же несколько: Екатеринбург, пер. Университетский, 11; ул. 40-летия Октября, 63; ул. Бебеля, 122А; ул. Уральская, 77. Стоимость обучения на категорию «В» 24900.

«Клаксон» занимается подготовкой водителей на категории В, С, ВЕ. Учебные классы оснащены всем необходимым в соответствии с требованиями к подготовке водителей транспортных средств; за время прохождения программы проводятся контрольные работы по наиболее сложным темам и внутришкольный экзамен. Перед началом обучения на учебных автомобилях курсанты проходят подготовку на современных компьютеризированных автотренажерах, далее на автомобилях категории "В": DaewooNexia, RenaultLogan, SkodaFabia, ChevroletLanos; категория "С": Hyundai HD 78; категория "В, Е": ГАЗель. Режим работы понедельник-суббота с 08:00 до 20:00. Офисы находятся в г. Екатеринбург, ул. Таганская, 51а; ул. Красных Командиров, 29, офис 207; ул. Космонавтов, 41, офис 411; ул. Машиностроителей, 29, офис 206; ул. Луначарского, 81, офис 805; ул. Крестинского, 44, офис 402.

Автошкола «ПРИОРИТЕТ» готовит кандидатов в водители категории «А», «В», «С», «D», «Е». Осуществляет переподготовку водителей, предоставляется возможность повышения квалификации при наличии водительского удостоверения, возможно дистанционное обучение. Учебные классы оснащены всем необходимым в соответствии с требованиями к подготовке водителей транспортных средств; обучение практическому вождению производится на собственном автодроме. Учебные автомобили:

Chevrolet Lanos, Renault Logan, Hyundai Accent и на грузовых автомобилях ISUZU. Режим работы стандартный: понедельник-пятница с 08:00 до 20:00, суббота с 09:00 до 12:00. Адрес автошколы: Мельникова,38; Волгоградская 18/а.

Автошкола «ДОСААФ» является старейшей автошколой в городе. Имеет бессрочную лицензию на право обучения вождению. Осуществляет обучение водителей категориям вождения: «А», «А1», «В», а также на категорию «С», «D» и «Е», предоставляется возможность повышения квалификации при наличии водительского удостоверения. Учебные классы располагаются по адресам: Воеводина,6 и Машиностроителей,45. Обучение практическому вождению производится на собственном автодроме по адресу: Строителей,17 на автомобилях: ВАЗ-2114, Опель-мерива, шкода фабия, део матиз, ЗИЛ, Паз, Камаз, Деу-нексия, Лада-Веста и др. Так же школа предлагает вариант с дистанционным изучением теории. Учебные классы оснащены всем необходимым в соответствии с требованиями к подготовке водителей транспортных средств, а стоимость обучения на самую востребованную категорию «В» составляет 20000 рублей, так же предоставляются скидки студентам и льготникам. Работает автошкола по будням с 9:00 до 18:00.

Автошкола «Пегас – Авто» предлагает пройти обучение по программам подготовки и переподготовки водителей транспортных средств любых категорий "А","В","С","D","Е". Перед началом обучения на учебных автомобилях курсанты проходят подготовку на современных компьютеризированных автотренажерах, далее Категория "В": Daewoo Nexia, Renault Logan, Hyundai Solaris, Chevrolet Lanos. Автошкола имеет в собственности современный автодром, для обучения первоначальных навыков вождения автомобиля. Учебные классы расположены по адресам: Антона-Валека,18, Крестинского,45, Краснолесья, 28, Пальмиро Тольятти, 26а. Режим работы разный у каждого филиала. По утрам (с 9 до12) можно

обучаться только по адресу ул. Пальмиро-Тольяти,26а, в остальных классах занятия только вечерние (с 17:00до 19:00). Стоимость обучения на категорию «В» составляет от 15000-20500 рублей и зависит от полноты выбранного курса.

Автошкола «Авто-лада» является самой крупной сетью автошкол в Екатеринбурге. Осуществляет подготовку водителей категорий «А», «А1», «В», «ВЕ» ,«D», «DE» ,«СЕ», а так же переподготовку водителей с «В» на «С», с «В» на «D», с «С» на «D» Школа имеет хотя бы один учебный класс в каждом районе города, всего 25 классов в Екатеринбурге и 4 класса в городах области. «Авто-Лада» предоставляет возможность обучиться в дистанционной форме. Для практических занятий имеется 3 собственных автодрома по городу, на двух из которых проходит сдача экзамена ГИБДД, что является большим плюсом школы. Цена на обучение категории «В» зависят от выбранного филиала и варьируются от 15000 до 25000 рублей. Занятия во всех филиалах проходят в основном в вечернее время, но и утренние, и дневные занятия присутствуют.

Автошкола «Авенсис» готовит водителей на категорию «В». Учебные классы оснащены всем необходимым в соответствии с требованиями к подготовке водителей транспортных средств [10]; имеются все необходимые материалы, тренажеры, учебно-наглядные пособия, 7 автомобилей, 1 прицеп. Режим работы – понедельник–пятница, с 9.00-20.00. Офисы на ул.Вишневая, д.63; ул.Машиностроителей 13, офис 104. Стоимость обучения от 19000 до 21000 рублей.

Автошкола АСпорт готовит водителей категорий А, А1,В. Данная автошкола предлагает VIP курс на категорию вождения В, предполагающий персональное обучение по программе основного курса, а все занятия проходят в удобное для клиента время. Стоимость такого VIP-курса обойдется в 30000 рублей, тогда как цена обычного-20000 рублей. Учебные

центры находятся по адресам: Блюхера,58; 8 Марта,12а; Соболева,19; Крауля,9а.

Автошкола «Центавр» обучает водителей категорий «А», «А1» и «В». У школы имеется свой оборудованный автодром, находящийся на пересечении улиц Ангарская-Строителей. Все учебные классы расположены в одном районе с автодромом по адресам: Техническая,45; Техническая 148; Техническая,94 и Ангарская, 54а. Во всех классах имеется современное оборудование для проведения теоретических и практических занятий по предметам. Режим работы стандартный с 8:00 до 20:00. Практические занятия проходят на автомобилях марок: Киа Спортедж, Шевроле Лачетти , Рено Логан, ЛадаПриора, Ниссан Альмера, Фиат Добло, Хундай Акцент и др. А так же школа предлагает дистанционное обучение теории и не берет за это доплат. Стоимость обучения на категорию «В» составит-19500 рублей. Так же школа предлагает тариф «Люкс», при котором обучение проходит в любое выбранное клиентом время, на любом автомобиле школы. Стоимость такого курса-30000рублей.

Автошкола «АвтоСтиль» осуществляет подготовку водителей категорий «А» и «В». Учебные автомобили: Рено Логан и Нисан Альмера. Филиалы расположены по адресам: Чебышева,6; Челюскинцев,128; Космонавтов,46; Вайнера,9А. Занятия проводятся только по вечерам. Обучение на категорию «В» обойдется в 25000 рублей, а дистанционное обучение с сезонной скидкой -17500 рублей.

Автошкола «Империя вождения» готовит водителей категории «А» и «В». Классы расположены по адресам: Машиностроителей,29; Крауля,91; Волгоградская, 47б. Есть возможность обучаться как днем, так и вечером. Автошкола имеет свой оборудованный автодром на 3ем километре чувовского тракта. Стоимость обучения на категорию «В» составляет от 19000 до 21000 рублей в зависимости от выбранного филиала. Практические занятия проходят на следующих автомобилях: Киа Рио, Рено Логан, Форд

Фокус, ВАЗ 2115, Шевроле Лачети и др. Дистанционного обучения пока нет. Все учредительные документы находятся в свободном доступе на сайте и соответствуют требованиям.

1.5 Выбор предоставляемой услуги и целевого сегмента на основе изучения рынка. Описание основных отличительных особенностей и конкурентных преимуществ своей автошколы.

В наше время автомобиль для многих является показателем состоятельности. Обучаться в автошколы идут люди абсолютно разных возрастов. Проведя опрос (см. приложение 2), выявлено, что в большей степени это молодежь в возрасте от 16 до 25. Это связано с тем, что в России водить автомобиль разрешается только с 18 лет, а учиться вождению с 16 поэтому многие сразу после школы идут за новыми знаниями, чтобы не тратить на это время в будущем и поскорее стать более мобильным. Многие так же ощущают острую нужду в автомобиле, когда поступают учиться в ВУЗ, который находится на другом конце города. Поэтому молодежь и станет нашей основной целевой аудиторией.

В рамках выпускной квалификационной работы будет разработан проект подготовки водителя в автошколе с дистанционным обучением.

Актуальность такого рода услуги обусловлена тем, что у населения России всё больший интерес вызывает обучение с использованием интернет-технологий. Сменный график работы, командировки, удаленность выбранной автошколы, осложняют посещение всех теоретических занятий—указанные факты подтверждают актуальность разработки услуги подготовки водителя категории «В» в автошколе с дистанционным обучением теории.

Так же, в «Атласе новых профессий» появилась следующая профессия-координатор образовательной онлайн-платформы. Это «специалист внутри образовательного учреждения или независимом образовательном проекте, который имеет компетенции в онлайн-педагогике и сопровождает подготовку онлайн-курсов по конкретным предметам /

дисциплинам, организует и продвигает конкретные курсы или типовые образовательные траектории, модернует общение преподавателей и студентов в рамках курсов или платформ, задает требования к доработке функционала платформы»[11]. Появление данной профессии говорит о том, что дистанционное обучение имеет большие перспективы в будущем и, тем самым подтверждает актуальность выбранной темы.

Рассмотрим преимущества автошкол с дистанционным обучением теории.

Преимущества:

- Возможность изучить теорию, находясь дома, на работе, в парке или даже в другой стране
- Не придется ждать, пока наберется группа, обучение начинается сразу после подачи заявления
- Ученикам не придется тратить время и деньги на многократные поездки до места обучения и обратно
- Заниматься можно в любое время

Однако есть и значительные минусы такого обучения:

- При такой организации обучения отсутствует внешний дисциплинирующий фактор. Поэтому для людей с недостаточно развитой силой воли и отсутствием навыков самоорганизации и самодисциплины есть опасность, что обучение затянется или не будет обучающего эффекта.
- Так же людям, не имеющим навык пользования интернетом и компьютером, онлайн обучение, скорее всего не подойдет.

1.6. Выбор места предоставления услуги

При анализе автошкол Екатеринбурга, была найдена автошкола, которая не предлагает дистанционное обучение. Было решено выбрать ее, в качестве примера, для разработки проекта услуги подготовки

водителя с дистанционным обучением. Автошкола **«Империя вождения»** имеет достаточно хорошую репутацию, в анализе рейтинга автошкол (см. приложение 1) ее рейтинг-4,6 из 5. Описание автошколы представлено ранее в анализе.

ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

2.1 Особенности получения лицензии и сертификации автошкол с дистанционным обучением теории

Сперва разберемся, какие базовые документы должна иметь автошкола для получения лицензии на образовательную деятельность.

Для получения разрешения на учебную деятельность «организаторы автошколы» должны иметь:

- договор, который подтверждает аренду недвижимого объекта;
- перечень утвержденного оборудования автошколы, включая тренажеры, транспортные средства;
- акт, который указывает на аренду площадки для проведения практических занятий;
- штатное расписание, которое подтверждает наличие полного штата сотрудников: преподавателей, инструкторов и медицинского работника»[12].

Отметим, что необходим дополнительный перечень документации. В частности, получение лицензии на автошколу может также сопровождаться более широким списком необходимых бумаг.

Например, перечень документации зависит от таких факторов, как размер учебного предприятия, количество сотрудников, перспективные показатели посещаемости студентами, расположение учреждения и др.

Чаще всего в качестве дополнительных элементов для получения лицензии выступают следующие документы:

- программа санитарного контроля арендуемого помещения;
- наличие договоров, которые подтверждают регулярное выполнение таких работ, как дезинсекция, дератизация и дезинфекция;
- локальные нормативно-правовые акты, которые фиксируют наличие таких санитарно-эпидемиологических услуг, как утилизация отходов, вывоз мусора и т. д.

Необходимым этапом получения лицензии является также наличие заключения пожарной инспекции. Для оформления необходимого подтверждения предпринимателю следует представить следующие документы:

- все договоры об аренде объектов недвижимости и земельных участков;
- план бюро технической инвентаризации;
- проект расположения в здании огнетушителей;
- свидетельство касательно работника учреждения, которое подтверждает прохождение им инструктажа по пожарному минимуму.

Переходя к рассмотрению особенности получения лицензии и сертификации автошкол с дистанционным обучением теории отметим, что федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в соответствии со статьей 17 закрепляет тот факт, что «формы обучения по дополнительным образовательным программам и основным программам профессионального обучения определяются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно, если иное не установлено законодательством Российской Федерации»[13].

Подчеркнем, что при освоении Программы подготовки водителей использовать только заочную форму обучения невозможно. Напомним, что в соответствии «Правилами оказания платных образовательных услуг» (постановление Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706) форма обучения должна в обязательном порядке указываться в договоре с обучаемым[14].

Другими словами, если в договоре указана форма обучения «очная», то для того, чтобы в процессе обучения хотя бы частично применить заочную форму, требуется согласие обучаемого и, следовательно, внесение изменения в договор. При этом следует указать, какие именно разделы программы предполагается изучить в заочной форме.

В статье 16 федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» отмечены требования к реализации образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При этом, «под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников»[15].

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

На рисунке 3 схематично, в обобщенном виде представлен процесс электронного обучения с использованием дистанционных образовательных технологий.



Рис.3. Схема процесс электронного обучения с использованием дистанционных образовательных технологий[16].

Отметим, что электронное обучение фактически представляет собой традиционное заочное обучение, при котором обучаемый самостоятельно изучает некоторые разделы программы. Отличие от традиционного заключается в том, что обучаемый пользуется информационными ресурсами, предоставляемыми ему автошколой и которые доступны ему по электронным средствам связи. Дистанционное обучение представляет собой оговоренный с обучаемым порядок тесного его взаимодействия с преподавателем по линиям телекоммуникационной связи. То есть это, по сути очное обучение, осуществляемое без физического присутствия слушателя в аудитории.

Кроме того, законом «Об образовании в РФ» предусмотрено, что «организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе применять электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в порядке, установленном федеральным органом исполнительной

власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования».

Кроме того в статье 34 закона «Об образовании в РФ» закреплены основные права обучающихся и меры их социальной поддержки и стимулирования, в частности обучающимся предоставляются академические права на обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой образовательной программы в порядке, установленном локальными нормативными актами[17].

Подведем промежуточный итог, делая основные выводы из анализа нормативно-правового регулирования образовательной деятельности с применением дистанционных технологий, в том числе и при обучении в автошколе с дистанционным изучением теории:

- закон дает возможность применять индивидуальные планы обучения с использованием заочной формы освоения части программ, применяя при этом дистанционные образовательные технологии;
- для применения дистанционных технологий в процессе освоения теоретических разделов программы нет никаких запретов, а есть только разрешения;
- конкретный порядок применения дистанционных технологий в данной образовательной организации должен быть разработан и утвержден локальным актом этой организации;
- каждый конкретный случай применения дистанционной технологии должен быть согласован с обучаемым и оформлен в договоре с ним или дополнительном соглашении;
- для реализации дистанционных технологий, автошкола должна располагать соответствующими электронными пособиями и возможностями доступа к ним по каждому из преподаваемых дистанционно разделов. Можно использовать собственные разработки.

Можно приобретенные. В любом случае, следует озаботиться соблюдением своих или чужих авторских прав;

- предпочтительно вести учет и хранение результатов образовательного процесса и внутренний документооборот на бумажном носителе и/или в электронно-цифровой форме для предъявления проверяющим.

2.2 Описание потребности в оборудовании и различного рода ресурсах

Одним из главных требований для осуществления проекта дистанционного обучения в автошколе является сервис онлайн-обучения. Автошкола должна располагать современными техническими средствами, необходимыми для организации сетевых образовательных программ на основе дистанционных технологий. Речь идет об оснащении автошколы компьютерным, сетевым и спутниковым оборудованием, позволяющим организовывать прием спутникового IP-вещания, проведение консультаций, лекций и других форм учебной деятельности с использованием технологий теле- и видеоконференции, электронной почты, чат-сессии и осуществлять образовательную деятельность в условиях ИКТ-насыщенной образовательной среды.

2.2.1 Выбор платформы для онлайн-обучения.

В настоящее время рынок предлагает множество сервисов для работы с дистанционным обучением. В таблице 2 приведены самые известные из них и их краткие сведения.

Таблица 1. Анализ платформ дистанционного обучения

	Платформа	Особенности
1	Moodle	Бесплатная платформа с широкими возможностями кастомизации. Устанавливается только на свой сервер. Есть множество плагинов для расширения функционала. Требуется навыков web-разработки для администрирования.

2	iSpring	Платформа, ориентированная для корпоративного сектора. Готова к работе сразу после регистрации. Поддержка всех видов учебных материалов, вебинары, подробная статистика и редактор курсов, позволяющий быстро создать курсы и тренажеры из офисных документов и видео. Стоимость полной подписки на год от 47000 рублей.
3	WebTutor	Модульная HRM-платформа, позволяющая не только выстроить обучение, но и все HR-процессы: оценку компетенции, автоматизировать подбор и первичную подготовку кадров. Сложная система с широкими возможностями. Стоимость с лицензией – 220 661р
4	Teachbase	Облачная платформа для обучения. Есть встроенный редактор курсов — страница с курсом собирается на Tilda, как обычная посадочная страница. Есть возможность продавать курсы. Не простая платформа в использовании для новичков.
5	GetCourse	Самая популярная платформа среди инфобизнесменов. Вебинары, интеграция с множеством платежных систем, защита от кражи курсов.
6	Memberlux	Плагин для WordPress, позволяющая создать учебный портал на основе обычного сайта. Единоразовая оплата, подойдет для начинающих инфобизнесменов.
7	Google Classroom	В Класе преподаватели могут легко и быстро создавать и проверять задания в электронной форме. Задания и работы при этом автоматически систематизируются в структуру папок и документов на Диске, понятную и преподавателям, и учащимся. Очень прост в использовании и бесплатен.

Мною был выбран сервис Google Classroom. Для использования платформы необходим пакет Google Apps. Пакет Google Apps для Образования предоставляется бесплатно для всех образовательных учреждений, поэтому это не является препятствием для использования Google Classroom [18].

В качестве примера, была разработана демо-версия онлайн-курса ПДД на выбранной платформе.

2.2.2 Требования к оборудованию

В рамках организации дистанционного обучения необходимо использование средств образовательных видеокommunikаций для проведения видеоконференций и онлайн консультаций.

Для организации дистанционных занятий в режиме онлайн может использоваться технология вебинаров, в связи с этим автошкола должна быть обеспечена специальными техническими условиями для развертывания сервера системы.

В таблице 2 представлены требования для подготовки материалов, организации и проведения вебинаров.

Таблица 2. Требования к компьютерной технике для подготовки материалов, организации и проведения вебинаров.

Операционная система		Браузер	Аппаратное обеспечение	Дополнительно
Windows	Microsoft Windows 7 Home Premium, Professional или Ultimate (32-бит или 64-бит с браузером 32-бит)	Microsoft Internet Explorer 8 или старше Mozilla Firefox 3.x	Процессор IntelPentium II не менее 1ГГц или эквивалент Память 1ГБ (рекомендуется 2ГБ)	AdobeFlash ® Player 9 или старше Пропускная способность DSL/кабель (рекомендуется проводное соединение)

Windows	Microsoft® Windows Vista® Home Basic, Home Premium, Ultimate, Business или Enterprise (32-бит или 64-бит с браузером 32-бит)	Microsoft Internet Explorer 7 или старше Mozilla Firefox 2.x, 3.x		
	Microsoft Windows® XP Professional или Home Edition Service Pack 2	Microsoft Internet Explorer 6 или старше Mozilla Firefox 2.x, 3.x	Процессор Intel® Pentium® II не менее 450МГц или эквивалент Память 512 (рекомендуется 1ГБ)	
Mac	Mac X v10.4, 10.5, 10.6 (Intel)	Mozilla Firefox 2.x, 3.x Safari 2.x, 3.x	Процессор PowerPC G3 500 МГц или быстрее или IntelCore™ Duo 1.83ГГц или быстрее (при совместном использовании экрана рекомендуется 1ГГц) Память 128МБ (рекомендуется 512МБ)	
	Mac X v10.4 (PowerPC®)	Safari 2.x Mozilla Firefox 2.x, 3.x		

Проанализировав таблицу 2, можем выбрать оборудование абонентского места для подключения к вебинару:

Системный блок:

- процессор Intel не менее 2 ГГц;
- память DDR3 2048МБ;
- видеокарта MSI GeForce GTS 450;
- жесткий диск 1Тb Seagate Barracuda 7200.12;
- манипулятор (мышь);
- клавиатура

Презентационное оборудование:

- монитор с разрешением экрана не менее 1024 px;
- web-камера (минимум 3Мрх);
- стерео-гарнитура

Программное обеспечение:

- Microsoft® Windows® 98 SE, Windows 8-10, XP, Windows Vista™ Home Basic, Home Premium, Ultimate, Business или Enterprise (32-разрядная или 64-разрядная версия);
- браузеры: Internet Explorer версии 5.0 или более новой, Mozilla Firefox 1.5, Netscape Navigator 7.1, Adobe Flash Player версии 8 или более новой

Дополнительное требование: оптимальная пропускная способность интернет-канала – 2,6 Мбит/сек.

Необходимо оборудование для обеспечения работы сотрудников, которые будут отвечать за функционирование дистанционного отделения. Перечень необходимого оборудования и мебели для внедрения дистанционных технологий в процесс обучения в автошколе представлен в таблице 3.

Таблица 3. Оборудование, материалы и мебель для внедрения дистанционных технологий в процесс обучения теории в автошколе.

Наименование	Кол-во, шт.
МФУ	1
Гарнитура USB	1
Колонки	1
Веб-камера	1
Системный блок (комплектация указана ранее)	1
Монитор	1
Картриджи	3
CD-DVD диски	3

USB карта памяти 16гб	3
Бумага для принтера	3
Бланк сертификата	30

2.3. Описание технологического процесса предоставления услуги с учетом требуемого качества и индивидуальных запросов клиентов

Технологический процесс обслуживания характеризуется как последовательность действий (технологических операций) педагога или коллектива автошколы над запросом, направленных на предоставление клиенту определенной услуги.

Технологические процессы состоят из определенных элементов – действий и технологических операций, процедур (комплексных операций), этапов.

Например, технологический процесс предоставления водительского удостоверения и соответствующих навыков имеет следующий вид:

- ✓ прием запроса в устной форме;
- ✓ подписание договора на обучение;
- ✓ подбор материалов для обучения курсанта;
- ✓ обучение курсанта теории и практике;
- ✓ организация сдачи экзамена в государственной автоинспекции.

Специфичность процессов в процессе выполнении различных форм услуг может не исключать общие операции и процедуры в разных технологических процессах. Независимо, происходит ли получение прав впервые, или переквалификация, в технологических процессах их выполнения обязательны такие общие элементы, как:

- ✓ определение групп потребителей, для которых необходима услуга;
- ✓ планирование обучения;
- ✓ определение места и времени его проведения;

- ✓ разработка учебно-программной и методической документации;
- ✓ подготовка учебного оборудования, пособий и учебной литературы;

- ✓ оформление помещения;
- ✓ организация непосредственного места обучения.

Технологический процесс выполнения такой услуги, как набор новых клиентов и дальнейшего их обучения, строится следующим образом:

- ✓ Выявление и фиксация пожеланий будущих курсантов (целевой группы), свидетельствующих об их интересе к получению услуги
- ✓ Организация рекламы (например, объявлений), работа с документами (подбор УМК, разработка программы подготовки).
- ✓ Прием заказов на обучение, проведение обзоров, дней открытых дверей или иных мероприятий, рассказывающих о достоинствах
- ✓ Окончание обучения, организация экзамена в ГАИ.
- ✓ Сбор отзывов об обучении, анкетирование.
- ✓ Анализ эффективности обучения

Поскольку этапы процессов и методика проведения при предоставлении каждой услуги зачастую повторяются, процесс обслуживания можно рассматривать как технологический цикл. Этап анализа обслуживания присутствует в каждом цикле и предполагает следующие процедуры:

- ✓ текущий анализ выполнения услуг, их количества, академической задолженности обучающихся по промежуточным аттестациям, результаты, получаемые обучающимися по промежуточным тестам и так далее;
- ✓ сравнение показателей сдачи экзамена курсантами в ГАИ с аналогичными
- ✓ показателями других автошкол;
- ✓ анализ обслуживания с целью перспектив его развития (анализ изменения условий, динамика, группы заинтересованных и так далее)

Для оказания услуг высокого качества очень важна упорядоченная работа управленческого персонала, что невозможно без понимания процесса оказания услуг и чёткого его документирования. Успешное планирование и безупречное выполнение каждой фазы оказания услуги строит удовлетворение клиента и обеспечивает повышение прибыли.

ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ЧАСТЬ

3.1. Суть кадровой политики организации

Политика организации в области кадров включает в себя не только набор кадров и их увольнение, но, разумеется, и планирование персонала, определение способов привлечения персонала, подбор, оценка, отбор и принятие сотрудников на работу, адаптация, обучение и повышение квалификации работников, а также их развитие и т.д.

Кадровая политика в узком смысле – это работа администрации и общественных организаций предприятия со всем коллективом, с его социальными и функциональными группами, с каждым человеком.

Кадровая политика как инструмент управления – это организующая деятельность, имеющая целью слияние усилий всех работников предприятия для решения поставленных задач.

Организационные функции подбора, расстановки, выдвижения и подготовки кадров, занятых в управлении, все в большей степени ориентируются на социальные процессы. Это позволит повысить единство и сплоченности действий, и требование, ответственности за порученную работу, и в конечном итоге произойдет повышение эффективности системы управления в целом.

Можно выделить ряд принципов работы с кадрами предприятия:

1. Сочетание проверенных, опытных работников с молодыми кадрами;

2. Систематическое пополнение руководящих кадров за счет растущих, энергичных работников;
3. Обеспечение необходимой преемственности кадров;
4. Всесторонняя помощь кадрам управления в овладении знаниями и опытом;
5. Четкое определение обязанностей и ответственности кадров;
6. Учет общих и специальных требований при подборе работников.

В настоящее время обязательным должно быть соответствие уровня подготовки, квалификации, личных и деловых качеств кандидата, выдвигаемого на руководящую должность, характеру деятельности и профилю управляемого объекта. Для этого оцениваются должность и качества работника.

Значение имеет сочетание качеств руководителя и качеств его ближайших помощников. Подбор работника, который отвечал бы всем необходимым требованиям и характеру выполняемых задач, дело непростое. Такая проблема может быть решена, если качествами, недостающими руководителю, обладает его заместитель.

Процесс подбора кадров – это изучение кандидатов с целью определения пригодности выдвигаемых кандидатов для выполнения конкретных функциональных обязанностей на определенной должности. Он включает в себя следующие основные виды работ:

1. Сбор информации о возможных кандидатах;
2. Оценку необходимых качеств кандидатов и составление характеристики на каждого из них;
3. Сопоставление совокупности качеств кандидатов и предъявляемых к ним требований;
4. Сравнение характеристик кандидатов на одну должность и выбор более подходящего по качествам работника;
5. Назначение кандидата на должность;

6. Проверка в течение испытательного срока выполнения возложенных на работника функций и принятие решения о назначении или отказе от назначения на эту должность.

Именно такая последовательность работ обеспечивает, по моему мнению, лучший при современных условиях уровень процесса подбора кадров.

В нашем случае обучение учеников теории будет производиться дистанционно, поэтому штатных сотрудников, занимающихся теорией, которым ежемесячно будет выплачиваться заработная плата, нужно всего два. Методист, который будет разрабатывать программу обучения и следить за успеваемостью обучающихся, и координатор образовательной платформы, который будет работать с программой для дистанционного обучения и производить настройку оборудования.

Остальной штат можно нанимать по мере необходимости на проектную работу. Например, дизайнера для оформления электронного курса или листовок.

Приведенные в таблице 4 зарплаты взяты исходя из средних зарплат по специалистам в г. Екатеринбург[19].

Таблица 4. Расходы на заработную плату после вычета НДФЛ

Должность	Сумма, руб
Координатор образовательной онлайн-платформы	35 000
Методист	30 000
Итого:	65 000

Необходимо выплачивать налоги за сотрудников. С заработной платы, начисленной своим работникам, работодатель обязан удерживать НДФЛ в размере 13%, а также исчислить суммы выплат во внебюджетные фонды. Такая обязанность для работодателя предусмотрена в том случае, если

работник оформлен в организации в соответствии с требованиями законодательства, то есть с ним подписан трудовой договор [20].

Таблица 5. Расходы на налоговые и страховые отчисления

Должность	Сумма выплат НДФЛ(13%) , руб	Взносы на ПФР(22%), руб	Взносы на ФСС(2,9%), руб	ФФО МС(5,1) ,руб	Итого на отчисления за конкретного сотрудника, руб
Координатор образовательной онлайн- платформы	4550	7700	1015	1785	15050
Методист	3900	6600	870	1530	12900
Итого затрат на налоги и страховые отчисления					27950

В этой таблице 5 видим сумму отчислений за каждого работника, которую нужно будет прибавить к расходам на заработную плату. Получаем расход на заработную плату и страховые отчисления – 92950 рублей в месяц.

Рассмотрим основные существующие требования к преподавательско-инструкторскому составу.

Преподаватели в автошколе так же должны иметь:

- профилирующее образование;
- дополнительное образование "Образование и педагогика" (стаж работы не требуется).

Например, педагог, обучающий будущих водителей методам оказания первой помощи, должен иметь медицинское образование (среднее/высшее). А педагог, который объясняет устройство двигателя ТС, должен иметь техническое образование.

Педагоги, ведущие дисциплины, разъясняющие учащимся правила безопасного управления ТС, организации перевозок, основы законодательства - должны иметь не только специальное образование, но и

действующие водительские права соответствующей преподаваемым дисциплинам категории.

Согласно разъяснительному письму от Минобрнауки инструктор по вождению педагогом не является. Но обучение водителей – это профессиональное обучение, поэтому образование по профилю должно быть. Однако, в том же разъяснительном письме указано, что по решению квалификационной комиссии автошколы, можно принять на работу инструктора на должность без соответствующего образования, но с большим практическим опытом работы в данной сфере (п.9. Классификатора, Приказ Министерства здравоохранения и соцразвития №761 от 26.08.10) [21].

Мастер или инструктор должен содержать транспортное средство в исправном состоянии и обеспечивать своевременность его технического осмотра.

Руководство автошколы должно обеспечить специальные условия для обучения будущих водителей с ограниченными по здоровью возможностями (ст. 79. ч.10 ФЗ РФ №273) [22].

3.2. Организация работы с клиентами

Чтобы понять, как же сформировать себе рабочую клиентскую базу, достаточно ответить на 4 вопроса:

- ✓ Кто? (наш потенциальный клиент)
- ✓ Где? (мы можем их найти)
- ✓ Когда? (мы будем их искать)
- ✓ Как? (мы будем их искать)

Установление контакта с потребителем – это, как правило, первый из пяти этапов продаж, хотя иногда перед ним ставят этап подготовки. Его роль в технике продаж очень велика, во многих типах продаж без установления контакта невозможно дальнейшее взаимодействие с клиентом и как следствие сама продажа. В продажах эффект первого впечатления имеет

ведущую роль, потеряв доверие (внимание, авторитет) клиента сразу, вернуть его практически невозможно. При этом важно помнить, что в момент установления контакта, клиент бессознательно настроен против общения с продавцом. Именно поэтому установление контакта в продажах является самым отретпетированным этапом. Продавец должен продумать и довести до совершенства абсолютно всё – каждое слово, каждую интонацию, внешний вид, мимику и жесты.

Задачи при установлении контакта следующие:

1. привлечь внимание (вступить в диалог)
2. представиться, дать клиенту понять, кто вы и зачем вам нужен диалог с человеком;
3. заинтересовать, придать значимость общения с продавцом, создать информационный повод для общения.

Выявление потребности. Для того, чтобы помочь верно выбрать товар или услуги, продавец должен руководствоваться потребностями² клиента. Самый легкий способ определить потребности – задать вопрос: открытый, закрытый или альтернативный. Важно сделать так, чтобы человек рассказал о себе и о своей потребности как можно больше – это важно, во-первых, потому, что таким образом продавец сможет узнать как можно шире круг потребностей, а во-вторых потому, что это позволит продавцу воспользоваться техникой активного слушания³. Эта методика способствует установлению доверительных отношений между продавцом и потребителем.

Презентация. Если успех первых двух этапов зависит от коммуникабельности и знания техники продаж, то на этапе презентации необходимы знания услуги, которую вы продаете. Люди делятся на 3 типа: аудиалы, визуалы и кинестетики. Рассказывая, мы воздействуем только на

²внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо, проявляется в зависимости от ситуационных факторов

³это комплекс приёмов участия в диалоге с клиентом, выражающих собственные переживания и мнение.

одну группу, тогда как для влияния на остальные группы нужно подготовить визуальную информацию.

Работа с возражениями. Возражение – это нормальная защитная реакция на продавца, как правило, происходит на этапах установления контакта и завершения сделки. Возражения формируются на сознательном и бессознательном уровне восприятия. Бессознательные возражения – это реакция на вторжение продавца в личное пространство клиента, клиент их произносит произвольно, почти не задумываясь. Работа с возражениями – это деятельность продавца, направленная на снятие сознательных и бессознательных барьеров, мешающих покупке. Преодоление возражений – неотъемлемая часть любой продажи и каждый продавец обязан знать, типы возражений, этапы отработки возражения и заготовленные варианты ответа на часто встречающиеся возражения. Для отработки возражений принято действовать по следующей схеме:

1. Внимательно выслушать
2. Согласиться с выражением
3. Дать аргументированный ответ по сути возражения

Завершение продажи. Существует несколько способов завершения сделки: альтернативный (вопрос, ограничивающий клиента); критический (мотивация сделать покупку именно сегодня), позитивный (подведение позитивного итога).

3.3. Разработка медиа-плана (стратегии и затраты на рекламу и PR-компании)

Так как дистанционные технологии нацелены в большей степени на пользователей ПК и сети Интернет, упор на рекламу будет сделан именно в этой области. Будет создана группа в социальной сети Вконтакте. Будет настроена таргетированная реклама в этой же социальной сети с конкретно выделенным бюджетом на месяц [23]. При создании каждого объявления ВКонтакте показывает рекомендуемую цену. Чтобы не потратить слишком

много, у каждого сообщения можно выставить лимит бюджета, после траты которого реклама останавливается.

Типичная кампания состоит из 10-15 объявлений, так как для каждой части целевой аудитории должны быть свои формулировки, что повысит общую эффективность кампании. Минимальный бюджет составляет около 1.500 рублей, при этом около 100 рублей в сутки хватает на два рабочих дня, а наша рекламная кампания будет длиться около четырех недель. Итого 20.000 рублей.

Помимо этого будет использована наружная реклама (листовки, баннеры). Маркетинговые расходы включают в себя работу внештатного дизайнера, печать раздаточного материала и плакатов, размещение рекламы в сети Интернет.

Маркетинговые расходы по двум направлениям представлены в таблице 6.

Таблица 6. Маркетинговые расходы

Наименование	Сумма, руб.
Услуги дизайнера	20 000
Расходы на типографию	10 000
Таргетированная реклама в VK	20 000
Итого:	50 000

ГЛАВА 4. БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОЦЕССОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Анализ вредных производственных факторов, влияющих на качество предоставления услуги по обучению вождению автомобилем

При выборе и обустройстве помещения под теоретическую часть обучения рекомендуется руководствоваться СанПиНом 2.4.3.1186-03 [24].

Автошкола должна иметь площади с сооружениями по ремонту и ТО учебных автомобилей. Владельцы автошкол для теоретической части курса могут арендовать помещения учебных заведений, которые соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологической службы.

Если для этих целей используется приспособленное помещение, то его площадь вычисляется исходя из численного состава групп. Требования к учебным комнатам описаны в СанПиНе 2.4.3.1186-03 (пункт 2.2.1 и 2.2.2), но площадь вашего лекционного кабинета в любом случае не должна быть меньше, чем 2,5 квадрата на учащегося.

Школа для автолюбителей должна иметь централизованную систему сброса стоков и поставки воды. Если таковых нет, внутренняя канализация должна быть в обязательном порядке проведена, а удаление отходов согласовано с санитарно-эпидемиологической службой.

Для обучения владелец автошколы приобретает мебель, согласующуюся с ГОСТами 11015-93 и 11016-93[25] , [26].

Расставляют мебель в зависимости от формы и размеров комнаты. При этом угол видимости не должен оказаться меньше, чем 35 градусов. Ширина проходов и расстояния до доски нормируются исходя из габаритов комнаты для обучения. Учебные пособия могут храниться как во встроенных шкафах, так и в пристенной мебели.

В автошколе должна быть туалетная комната для курсантов с вытяжкой приточно-вытяжного типа. Для хранения уборочных средств и приспособлений должна быть выделена специальная комната/шкаф. Весь инвентарь маркируется. Если такие комнаты не оборудованы механической

приточно-вытяжной системой вентиляции, готовить дезрастворы придется в туалетной комнате. Обязателен журнал учета дезинфектантов.

Туалеты должны быть обустроены с организацией внутренней системы сбора стоков (канализацией) и с подведением к умывальникам и раковинам воды (горячей и обязательно холодной).

В учебных кабинетах автошкол обязательно освещение солнечным светом и искусственными осветителями.

Естественное освещение. Обычно – это свет, поступающий из окон, расположенных с левой стороны. При этом солнечные лучи не должны быть направлены в лицо обучающимся или в спину.

Требования к параметрам, следующие:

- КЕО – 1,5% в 1 метре от стены;
- коэффициент неравномерности 3:1;
- соотношение яркости поверхности конспекта и столешницей – 3:1.

Отделку учебных классов следует проводить светлыми тонами красок с рассеивающе-отражающей способностью. Окна оборудуют легко моющими (жалюзи) светозащитными приспособлениями.

Искусственное освещение. Осветители искусственного света должны обеспечивать:

- 500 люкс в зоне доски;
- 300-500 люкс на столешнице обучающегося;
- 200 люкс в области пола;
- при использовании проекционной техники с ведением конспекта, конспект должен быть освещен 300 люксами;
- при кинопроекции на столешницы парты должно быть не менее 500 люкс, допустимо создание неосвещенной зоны перед экраном.

Для обеспечения освещения в учебных комнатах разрешается использовать люминесцентные осветители ЛСО02-2х40/ЛПО28-2х40 (или

02-2х40,46-4х18-005) либо иные осветители, в таком же исполнении и с теми же техническими данными.

Воздушно-температурный режим в автошколе: основные требования.

Этот режим нормируется согласно требованиям, предъявляемым к сооружениям общественного назначения и построенным под жилье. Подробные требования изложены в СП118.13330.2012 [27].

Температура в классах для вычитки теории должна поддерживаться в пределах от 17-18°C до 20°C. Отопление и вентиляция здания автошколы должны отвечать СП60.13330.2012 [28].

При монтаже электрооборудования, в том числе классов с ПЭВМ и тренажерами нужно исходить из СанПиНа 2.2.2/2.4.1340 [29].

При организации автошколы владельцу нужно обязательно позаботиться об оформлении Уголка Потребителей, наличии книги Отзывов и журнала проверок санитарно-эпидемиологической службы.

Пожарная безопасность.

Требования ГПС зависят от размера помещений школы, ее пропускной способности и одновременно находящихся в помещении людей. Приведенные ниже требования достаточны для автошколы обучающихся более 10, но менее 50 человек одновременно (в одну смену) [30].

При проверках основное внимание инспектора Госпожнадзора (ГПС) уделяют:

- наличию и исправности АУПС и тушения пожара;
- наличию поверенных огнетушителей, журнала их учета и других средств первичного тушения пожара;
- состоянию эвакуационных путей;
- обучению сотрудников мерам и правилам ПБ, наличию журнала инструктажей и проверки знаний.

Все школы для автомобилистов оборудуются системами первичного тушения пожара. Это значит, что ручные огнетушители должны располагаться на видных местах, удобных для быстрого их применения. Они должны иметь бирку о проверке и инструкцию по использованию. А также обязательно должна быть установлена звуковая пожарная сигнализация (сирены).

Требования к кабинетам и эвакуационным путям. Эвакуационные пути должны быть свободными. Использовать их для складирования оборудования или развешивания верхней одежды педагогов/обучающихся запрещено. На местах с хорошим обзором должны находиться план-схемы эвакуации (в цветном исполнении). Дверные проемы учебных комнат должны иметь 90 см в ширину. Пути эвакуации должны иметь аварийное освещение.

Требования к персоналу. Все работники автошколы должны быть информированы о правилах по ПБ на территории учебного заведения и должны знать:

- инструкцию по ПБ;
- местонахождения средств пожаротушения и эвако-выхода;
- уметь пользоваться огнетушителями;
- посещать инструктажи по ТБ с записью в соответствующем журнале;
- иметь представления о помощи обучающимся при эвакуации, особенно маломобильным лицам.

Работники, контактирующие с обучающимися должны иметь санитарные книжки и проходить регулярные медицинские осмотры.

4.2 Производственная безопасность услуги для клиента

Услуги, которые оказывает автошкола, должны быть безопасны для потребителя – оборудование должно быть сертифицировано и проверено, автомобили должны быть исправны, а персонал высококвалифицирован.

При ТО автопарка для курсантов, необходимо помнить, что изменения, которые были внесены в конструкцию автомобиля, в том числе предметов дополнительного оборудования, влияющего на обеспечение безопасности дорожного движения, нужно провести повторную сертификацию или декларирование соответствия.

Автомобиль должен быть зарегистрирован в Государственной инспекции безопасности дорожного движения, Министерство внутренних дел Российской Федерации, или иных органах, определяемых правительством Российской Федерации, в течение срока действия регистрационного знака «Транзит» или 10 суток после их приобретения или таможенного оформления [31].

Механическое транспортное средство, используемое для обучения вождению, должно быть оборудовано дополнительными педалями привода сцепления (кроме транспортных средств с автоматической трансмиссией) и тормоза, зеркалом заднего вида для обучающего и опознавательным знаком «Учебное транспортное средство».

Опознавательный знак «Учебное транспортное средство» (рисунок 2) в соответствии с пунктом 8 основных положений представляет собой равносторонний треугольник белого цвета вершиной вверх с каймой красного цвета, в которой вписана буква «У» черного цвета (сторона не менее 200 мм, ширина каймы – 1/10 стороны). Спереди и сзади механических транспортных средств, используемых для обучения вождению (допускается установка двустороннего знака на крыше легкового автомобиля).



Рис. 4. Оповещающий знак «Учебное транспортное средство»

Ограничения по здоровью и возрасту

Федеральный закон от 10.12.1995 № 196 «О безопасности дорожного движения» гласит: чтобы сесть впервые за руль автомобиля, просто успешно сдать экзамены в ГИБДД будет недостаточным. Прежде чем ученика допустят к экзамену, ему в обязательном порядке нужно пройти медицинское обследование, которое призвано выявить может ли вообще потенциальный водитель управлять ТС.

Какие могут быть ограничения для получения водительских прав:

- возраст (сдавать экзамен на категории «В» и «С» могут лица, достигшие 17-летнего возраста, а получить водительский документ они могут по достижении 18-летнего возраста; максимальные возрастные рамки для водителей не устанавливаются, но для женщин старше 50 лет и для мужчин старше 55 лет устанавливается правило, в соответствии с которым они должны проходить медицинский осмотр 1 раз в 2 года)
- зрение (если у кандидата в водители низкая острота зрения, то ему разрешают ездить только при ношении линз или очков; если поле зрения превышает 25 градусов о водительских правах можно

забыть; так же запрещается вождение ТС при некоторых заболеваниях глаз например при диплопии (раздвоение в глазах)

- слух (в 2014 году в силу вступил законопроект, в соответствии с которым глухие инвалиды приобрели право управлять транспортным средством)
- психические заболевания (органические расстройства; шизофрения, состояния бреда; аффективные заболевания; стрессовые состояние, невротические приступы; расстройства личности; отсталость в умственном развитии; расстройства, вызванные применением психоактивных препаратов; эпилепсия)

Болезни, при которых допускается вождение автомобиля только исключительно с ручным управлением:

- одна нога короче другой более чем на 6 см;
- ампутация обеих ног;
- состояние ног, характеризующееся затруднением передвижения;
- паралич ног с возможностью сидения;
- сложные незаживающие язвы на одной ноге.

Болезни, при которых допускается водить транспортное средство только с автоматической коробкой передач:

- отсутствие руки либо кисти;
- отсутствие ноги либо стопы;
- заболевание стопы или кисти, осложняющее передвижение части тела;
- отсутствие одной нижней конечности и одной верхней конечности;
- отсутствие пальцев или фаланг пальцев.

Можем сделать вывод: люди с ограниченными способностями могут быть допущены к управлению автомобилем, но здесь есть множество нюансов. Только специалист в области медицины может точно сказать о возможности получения ими водительских прав[32].

4.3. Экологическая безопасность услуги и оценка материальных затрат на ее обеспечение

Поскольку автошкола является образовательным учреждением, один из аспектов экологической безопасности – безопасность среды обитания (соответствие образовательного учреждения предъявляемым экологическим требованиям), а другой аспект – здоровьесбережение. Здоровьесбережение – один из важнейших принципов, реализуемых в современном образовании.

Деятельность школы по предотвращению неблагоприятного воздействия на организм обучающихся вредных факторов и условий, сопровождающих их учебную деятельность, регламентируется санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, которые определяют санитарно-гигиенические требования, в основе которых четко прописаны параметры таких экологических факторов как температура, свет, влажность применительно к среде, в которой находятся обучающиеся.

Конечно, автотранспорт является одним из главнейших источников загрязнения атмосферы, поэтому очень важно научить курсантов экологическим основам, рассказать о том, что прогресс в сфере автотранспорта не стоит на месте, автосервисы регулируют оборудование выпускной системы автомобиля чтобы обеспечить современные экологические стандарты.

Затраты на обеспечение экологической безопасности

Затраты автосервисных предприятий на охрану окружающей среды очень велики, поскольку необходимо продумать пути утилизации отслужившего оборудования, очистные сооружения сточных вод; расход воды, тепла, сжатого воздуха, электроэнергии. Так как мы разрабатываем услугу дистанционного обучения, то особых затрат не потребуется.

Однако в автошколе затраты весьма условно могут включать в себя траты на дополнительные учебные часы, касающиеся основ экологии.

ГЛАВА 5. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

5.1. Расчет технико-экономических показателей услуги по обучению вождению автомобилем

Ранее мы рассматривали затраты на заработную плату и маркетинговые затраты.

Заработная плата вместе с налогами составляет - 92 950 рублей в месяц.

Маркетинговые расходы- 50 000рублей.

Инвестиционными затратами на осуществление дистанционного обучения считаются расходы на первоначальные капитальные вложения, необходимые для реализации запланированных мероприятий по организации дистанционного обучения теории [33].

В стоимость основных средств включены затраты на покупку оборудования и мебели см. таблицу 7. Так как доставка и монтаж оборудования и мебели, установка программного обеспечения будет обеспечиваться штатными сотрудниками автошколы в рамках их должностных инструкции дополнительных расходов на подготовку помещений и оборудования не потребуется.

Таблица 7. Затраты на закупку оборудования и мебели для внедрения дистанционных технологий в процесс обучения теории в автошколе

Наименование	Кол-во, шт.	Цена за шт., руб.	Сумма, руб.
МФУ	1	7177	7177
Гарнитура USB	1	1700	1700
Колонки	1	750	750
Веб-камера	1	1800	1800
Системный блок (комплектация указана ранее)	1	33000	33000

Монитор	1	3500	3500
Итого:			47 927

Итак, стоимость основных средств на оборудование для внедрения дистанционных технологий в процесс обучения теории в автошколе составила 47 927 руб. Для обеспечения функционирования запланированных мероприятий потребуется закупка сопутствующих товаров и расходных материалов. В таблице 8 рассчитаны затраты, которые предлагаются для работы автошколы в первый месяц.

Таблица 8. Затраты на сопутствующие товары и расходуемые материалы

Наименование	Цена за шт., руб.	Сумма, руб.
Картриджи	2800	2800
CD–DVD диски	90	270
USB карта памяти 16гб	230	690
Бумага для принтера	280	840
Бланк сертификата	30	30
Прочие расходы		10 000
Итого:		14 630

Прочие затраты включают в себя резервные и неучтенные расходы, в том числе на обучение персонала, примем их в объеме 10 000 рублей [34].

5.1.1. Затраты на электроэнергию

Затраты на электроэнергию при работе оборудования для технологических целей рассчитывают по формуле:

$$\mathcal{E}_{об} = P_{об} \cdot \mathcal{C}_э \cdot t_{об} \quad (1)$$

где $\mathcal{E}_{об}$ – затраты на электроэнергию потребляемую оборудованием, руб.;

$P_{об}$ – мощность, потребляемая оборудованием, (компьютер, монитор) кВт;

$\Pi_э$ – тарифная цена за 1кВт·час, $\Pi_э = 3,96$ руб (по одностарифному плану в г. Екатеринбург);

$t_{об}$ – время работы оборудования, час.

При умеренной работе, серфинге в интернете и использовании слабых игр компьютер потребляет в среднем - 180 Ватт/ч и монитор - 40 Ватт/ч.
Итого: 220Ватт/ч = 0,22кВт/ч.

$$\mathcal{E}_{об} = 0,22 * 3,96 * 6 = 5,23 \text{руб}$$

Затраты на электроэнергию, потребляемую оборудованием составят 5,23 рублей в сутки. Для подсчета месячных затрат возьмем константу 24,7-усреднение для числа рабочих дней.

$$5,23 * 24,7 = 129,2 \text{руб./мес.}$$

Затраты на электроэнергию, для освещения помещения, где разрабатывается автоматизация, рассчитывают по формуле:

$$\mathcal{E}_{ос} = P_{об} \cdot \Pi_э \cdot t_{об} \text{ ,.} \quad (2)$$

где $\mathcal{E}_{ос}$ – затраты на электроэнергию, для освещения, руб.;

$P_{об}$ – мощность, потребляемая оборудованием, кВт;

$\Pi_э$ – тарифная цена за 1кВт·час, $\Pi_э = 3,96$ руб.,

$t_{об}$ – время работы оборудования, час.

Каждый из светильников потребляет 36 Ватт/ч. Таких светильников нужно будет 8, исходя из требований к освещению[35]. Получаем мощность потребляемую оборудованием 288Ватт/ч = 0,288кВт/ч.

$$\mathcal{E}_{ос} = 0,288 * 3,96 * 5 = 5,7 \text{руб}$$

Затраты на освещение составят 5,7 рублей в сутки. Для подсчета месячных затрат возьмем константу 24,7.

$$5,7 * 24,7 = 140,8 \text{руб./мес.}$$

Итого затраты на электроэнергию составят:

$$140,8+129,2=270\text{руб./мес.}$$

5.1.2 Текущие расходы

Это расходы, вычитаемые ежемесячно из бюджета.

Таблица 9. Ежемесячные расходы

Оборотные средства	Сумма, руб.
Таргетированная реклама в VK	20000
Оплата интернета	1000
Зарплата и налоговые отчисления сотрудникам за месяц	92950
Электроэнергия	270
Итого:	114 220

Итак, мною определены расходы на внедрение дистанционного обучения теории в автошколе, в частности маркетинговые расходы составят 50 тыс. руб., прочие расходы 10 тыс. руб., затраты на сопутствующие товары и расходующие материалы 7,54 тыс. руб., Затраты на закупку оборудования – 47927 тыс. руб. Смета представлена в таблице 10.

Таблица 10. Смета расходов

Наименование расходов	Сумма, руб.
Инвестиционные затраты на закупку оборудования для внедрения дистанционного обучения	47 927
Расходуемые материалы и прочие расходы	14 630
Маркетинговые расходы	50 000
Расходы на заработную плату и страховые отчисления	92 950
Расходы на электроэнергию и интернет	1270

Итого:	206 777
--------	---------

Проанализировав все таблицы можно сделать вывод, что ежемесячные расходы составят 114 220 рублей. Кроме этого единовременные инвестиции на модернизацию автошколы составят 77 927 рублей.

Количество часов, которое должно быть заложено в программах по обучению водителей, установлено законодательно, для обучения водителей категории «В» – 190 часов [36].

Программы расписываются с учетом количества обучающихся курсантов в автошколе в течение года. Для этого используют формулу:

$$Z = (t \times 24,5 \times 12 \times (R - a)) / T, \quad (3)$$

где Z – количество будущих курсантов, обучающихся в автошколе в год;

t – временной промежуток, в течение которого будет работать один автомобиль из учебного автопарка (при одном использующем его мастере – это 7,2 ч, при двух – в 2 раза больше);

Константа 24,5 – усреднение для числа рабочих дней в месяце;

Постоянное число 12 соответствует количеству месяцев в году;

R – количество учебных автомашин,

Константа a – количество учебных автомобилей в резерве;

T – время, затрачиваемое на вождения курсантом (определяется в часах) по плану обучения [37].

$$Z = (7,2 \times 24,5 \times 12 \times (3 - 1)) / 56 = 75,6$$

(принимаем 76 чел.)

Расчеты показали, что количество будущих курсантов, обучающихся в автошколе в год, составит до 76 человек.

В таблице 11 представлен планируемый объём реализации услуги по обучению вождению категории «В» в автошколе с дистанционным изучением теории.

Таблица 11. Планируемый объём реализации по внедрению дистанционных технологий в процесс обучения

Период	Количество студентов, чел.	Стоимость обучения одного курсанта, тыс. руб.	Планируемый объём реализации, тыс. руб.
2020 год	40	23	920
2021 год	60	23	1380
2022 год	76	23	1748
2023 год	76	23	1748
Всего:			5796

Стоимость обучения одного курсанта взята на основе анализа автошкол г. Екатеринбурга (см. приложение 1). Отметим, что в первые два года запланируем меньшее число курсантов, с учетом того, что данная услуга будет не известна для потенциальных потребителей, а внедрение системы дистанционного обучения, разработка курсов займет время и потребует апробации[38].

Всего за расчетный период планируется привлечь 5 796 000 руб. дополнительных финансовых средств за счет реализации проектируемой услуги.

Чтобы посчитать чистую прибыль нужно воспользоваться формулой:

$$P=D-R, \quad (4)$$

где: P- чистая прибыль,

D- доход,

R-расход

Чтобы узнать доход умножаем стоимость обучения(23000р.) на кол-во набираемых курсантов(76чел.):

$$23000*76=1748000$$

$$P=1748000-114\,220=1\,633\,780 \text{ рублей}$$

5.2 Расчет сроков окупаемости и рентабельности услуги по подготовке водителей в автошколе с дистанционным обучением теории

Из таблицы 9 мы узнали, что ежемесячные расходы составят 114 220 рублей. Тогда годовые расходы составят: 1 370 640р.

В таблице 12 представлены расчёты прибыли по внедрению дистанционных технологий в процесс обучения теории при подготовке водителей категории «В» в автошколе.

Таблица 12. Расчет прибыли от внедрения дистанционных технологий в процесс обучения теории

	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год	В среднем за проект
Объем реализации услуг, тыс. руб.	920000	1 380 000	1 748 000	1748 000	1 449 000
Текущие расходы по направлению. руб.	1 370 640	1 370 640	1 370 640	1 370 640	1 370 640
Прибыль, тыс. руб.	-450640	9360	377 360	377 360	78 360

Представленные данные по расчету прибыльности проекта по модернизации услуги автошколы посредством внедрения дистанционных технологий в процесс обучения теории при подготовке водителей категории «В» в автошколе позволяют сделать вывод, о том, что услуга принесет доход со второго года реализации в размере 9360 рублей.

Рассчитаем срок окупаемости проекта по модернизации услуги обучения водителей категории «В» через внедрение дистанционных технологий в процесс обучения теории по формуле:

$$PP=Io/CFcr, \quad (5)$$

где: PP – срок окупаемости в годах;

I_0 – начальные инвестиции в проект в рублях;

CF_{cr} – среднегодовой доход проекта в рублях [39].

На основе данных таблицы 10 начальные инвестиции в проект составят - 206777 рублей, срок окупаемости проекта составит:

$$PP = 206777 / 78360 = 2,6 \text{ года,}$$

что составляет примерно 2 года и 6 месяцев.

Проект можно считать рентабельным. Срок его окупаемости составит два с половиной года.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе изучения рынка автошкол, мы сделали следующие основные выводы:

- ✓ спрос на рынке услуг по обучению вождения автомобиля постоянный;
- ✓ соответствие «цена – качество» совпадает не всегда;
- ✓ экономическая ситуация в стране напрямую влияет на спрос услуги по обучению вождению автомобилем;

В ходе исследования мною были получены следующие результаты:

- ✓ определен сегмент людей, заинтересованных в получении водительского удостоверения, примерный профиль потребителя услуг по получению водительских прав;
- ✓ выяснились факторы, влияющие на спрос
- ✓ изучена структура автошкол с дистанционным обучением, их услуги
- ✓ выяснено соотношение «цена – качество», средняя цена.

Главная проблема соотношения «цена – качество» заключается в том, что к автошкалам предъявляются большие требования: наличие собственного автодрома, изменение срока обучения (в связи с изменениями в ФЗ № 273); поэтому предприятия вынуждены поднимать плату за обучение. Также существует проблема нестабильной ситуации на валютном рынке – автошколы снова вынуждены повысить стоимость услуг (некоторые организации пользуются сложившейся ситуацией и повышают стоимость, на сумму, гораздо превышающую уровень инфляции), но потребитель не готов к изменениям – ему важно получить услугу, притом за цену, как можно меньшую.

Таким образом, следует заключить, что в условиях конкурентной борьбы, являющейся основой всей современной экономики, могут выжить лишь предприятия, которые имеют большой поток клиентов, и, как

следствие, стабильность и большой денежный оборот. То есть необходимо создать крупную школу водителей, которая бы имела свой автопарк, автодром, высококвалифицированных педагогов и мастеров производственного вождения, тренажёры и дополнительные услуги. Только большой поток клиентов позволит цену оптимальной и для производителя, и для покупателя услуги.

Сделаем вывод. В аналитической части проведен анализ рынка услуг по подготовке водителей категории «В» в автошколах. Определены факторы, влияющие на спрос услуги, выбран целевой сегмент и место ее предоставления в г. Екатеринбург.

В технологической части рассмотрены особенности организации процесса обучения в автошколе с дистанционным изучением теории. Проведен сравнительный анализ программного обеспечения, подобрано оборудование и рассмотрены требования к инфраструктуре автошколы с дистанционным обучением теории.

В организационной части проанализированы особенности получения лицензии и сертификации автошкол с дистанционным обучением теории, разработаны основные концепции медиа-планирования. Рассмотрена структура персонала автошколы с дистанционным обучением теории .

В четвертой главе работы определены основные положения в области безопасности процессов оказания проектируемой услуги.

В экономической части проведен расчет технико-экономических показателей совершенствования услуги подготовки водителей категории «В» в автошколе «Империя Вождения» города Екатеринбург, расчет сроков окупаемости и рентабельности спроектированной услуги.

Все задачи решены.

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. Автомобильный рынок России в ноябре и январе-ноябре 2019 года//Официальный сайт информационно-аналитического агентства «АСМ-холдинг» [Электронный ресурс]- Режим доступа: http://www.asm-holding.ru/pub/meropr/2019/press_release.pdf свободный дата обращения 17.12.2019
2. Обзор рынка автошкол России 2018 год // Информационное агентство «Альтера Инвест» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://alterainvest.ru/rus/blogi/analiz-rynka-avtoshkol-2018/> свободный, дата обращения:17.12.2019
3. Анализ рынка автошкол России 2019 год // Информационное агентство «Альтера Инвест» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://alterainvest.ru/rus/blogi/analiz-rynka-avtoshkol-2019/> свободный, дата обращения: 17.12.2019
4. Осташков, А.В. Маркетинг – Пенза: ПГУ,Гос. ун-т, 2015. – 294 с.
5. Подбор слов Яндекс// [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://wordstat.yandex.ru/#!/history?words=%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B0> свободный, дата обращения: 19.12.19
6. Бизнес План Пример// Требования к автошколе [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://biznesplan-primer.ru/trebovania/avtoshkola>, свободный , дата обращения 11.10.19
7. Об образовании в Российской Федерации // Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (в редакции от 07.03.2018 № 56-ФЗ)// Доступ из справочно-правовой системы «Консультант». [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ свободный, дата обращения 17.12.19

8. Автомобильный портал России// Отзывы об автошколах Екатеринбурга// [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://ekaterinburg.drom.ru/avtoshkola/page_1/ свободный, дата обращения: 1.11.19
9. Лучшие компании Екатеринбурга по отзывам// Рейтинг автошкол [Электронный ресурс], режим доступа: https://ekaterinburg.flamp.ru/search/%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8B%20%D0%B5%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B1%D1%83%D1%80%D0%B3%D0%B0_свободный, дата обращения 1.11.19
10. СанПиН 2.4.3.1186-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации учебно-производственного процесса в образовательных учреждениях начального профессионального образования»/ Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200092705>, свободный, дата обращения: 04.12.19
11. Атлас новых профессий//Образование [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://atlas100.ru/catalog/obrazovanie/koordinator-obrazovatelnoy-onlayn-platformy/> , свободный, дата обращения: 07.12.20
12. Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения [Электронный ресурс]: приказ Минобрнауки России от 18.04.2013 N 292 (ред. от 27.10.2015) (Зарегистрировано в Минюсте России 15.05.2013 N 28395). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW/, свободный дата обращения: 04.02.2018
13. Полный список требований к оборудованию учебных классов автошколы [Электронный ресурс]: справочное пособие // Союз

- автошкол, Режим доступа: <http://ds-union.ru/soyuz-avtoshkol-vyyasnil-polnyj-spisok-trebovaniya-k-uchebnym-klassam-avtoshkoly/>, свободный, дата обращения 14.09.2017г.
- 14.Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (в редакции от 07.03.2018 № 56-ФЗ) Доступ из справочно-правовой системы «Консультант». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ свободный, дата обращения: 5.11.19
- 15.Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_150870/ свободный , дата обращения: 5.11.19
- 16.Стрижаков, А.Н., Буданов, П.В., Давыдов, А.И., Баев, О.Р. Современные информационные и образовательные технологии в системе профессионального образования. Дистанционное обучение [Текст] / Под ред. А. Н, Стрижакова. – М. Академия, 2017. - 256 с.
- 17.Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (в редакции от 07.03.2018 № 56-ФЗ) Доступ из справочно-правовой системы «Консультант». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ свободный, дата обращения: 15.12.19
- 18.Стрижаков, А.Н., Буданов, П.В., Давыдов, А.И., Баев, О.Р. Современные информационные и образовательные технологии в системе профессионального образования. Дистанционное обучение [Текст] / Под ред. А. Н. Стрижакова. – М. Академия, 2017. - 153 с.

19. Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии для администрации образовательных организаций [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации. – Режим доступа: <http://fl85.mon.prostoy.ru/topics/topic4>, свободный, дата обращения: 7.01.2020
20. Ямахов, Б, Рождественская, Л., GoogleApps для образования, «Питер», 2015
21. Портал по поиску работы в Екатеринбурге// Работа66 [Электронный ресурс]- режим доступа: <https://www.rabota66.ru/>, свободный, дата обращения: 06.02.2019
22. Трудовой кодекс РФ. ст. 115, 116, 94, 120, 121, 222.// Компьютерная справочная правовая система в России [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> , свободный, дата обращения: 04.02.2019
23. Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих [Электронный ресурс]: Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 августа 2010 г. N 761н (с изменениями и дополнениями, в редакции от 6 октября 2010 г.) Доступ из справочно-правовой системы «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/199499/>, свободный дата обращения: 04.02.2019
24. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ (в редакции от 07.03.2018 № 56-ФЗ) Доступ из справочно-правовой системы «Консультант». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc, свободный, дата обращения 04.02.2019

25. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие/ - СПб: ИЦ Интермедия, 2014. – 186 с.
26. О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.3.1186-03 [Электронный ресурс]: Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 января 2003 г. N 2 (с изменениями и дополнениями, в редакции от 4 марта 2011 г.) Доступ из справочно-правовой системы «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/4178906/>, свободный дата обращения: 04.02.2019
27. ГОСТ 11015-93 (ИСО 5970-79) Столы ученические. Типы и функциональные размеры (с Изменением N 1) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200017610>, свободный дата обращения: 04.02.2019
28. ГОСТ 11016-93 (ИСО 5970-79) Стулья ученические. Типы и функциональные размеры (с Изменениями N 1, 2) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200017611>, свободный, дата обращения 04.02.2019
29. СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009 (с Изменениями N 1, 2) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200092705>, свободный, дата обращения: 04.02.2019
30. СП 60.13330.2012 Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Актуализированная редакция СНиП 41-01-2003 // Электронный фонд правовой и нормативно-технической

- документации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200095527>, свободный, дата обращения: 04.02.2019
31. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» (с изменениями на 21 июня 2016 года) // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901865498>, свободный, дата обращения: 04.02.2019
32. «О безопасности дорожного движения» [Электронный ресурс]: федеральный закон от 10 декабря 1995 года № 196-ФЗ // Доступ из справочно-правовой системы «Консультант». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8585/ свободный, дата обращения: 04.02.2019
33. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебнометодическое пособие по практическим занятиям и самостоятельной работе / Томск, Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016. – 60 с.
34. Родичев, В.А. Устройство и техническое обслуживание легковых автомобилей: Учебник водителя автотранспортных средств категории «В». 12-е изд. / 72 - М.: Издательство «Академия», 2015. – 256 с.
35. Кунин, В.А. Практический курс управления финансами: учебник. - СПб.: Издательство Санкт-Петербургской академии управления и экономики, 2013. - 280 с.
36. Дорохин, Ю.С., Сергеев, А.Н., Дорохина, К.С., Сергеев, Н.Н., Гвоздев, А.Е., Медведев, П.Н., Сергеева, А.В., Малий, Д.В./ Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 380 с.

- 37.Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 253 с
- 38.Рыжкова, Е.С., Пирожков, Р.В. «Совершенствование программы подготовки водителей транспортных средств категории «В» // Инженерный вестник Дона. – 2012. - № 4-1. – С. 24-27
- 39.Гиляровская, Л.Т., Ендовицкий, Д.А. Финансово-инвестиционный анализ и аудит коммерческих организаций. – Воронеж: Издательство Воронежского государственного университета, 2012. – 336 с.

Приложение 1. Рейтинг автошкол г. Екатеринбург

Название автошколы	Рейтинг на сайте Drom.ru	Рейтинг на сайте Flamp	Среднее рейтинга обоих сайтов
«Прайм-авто»	4,7	4,2	4,4
«Клаксон»	4,7	2,8	3,7
«ПРИОРИТЕТ»	4,9	5	5
«ДОСААФ»	4,5	3,5	4
«Пегас – Авто»	4,9	3,9	4,4
«Авто-лада»	4,3	5	4,7
«Авенсис»	4,3	3,3	3,8
«АСпорт»	4,4	4,3	4,4
«Центавр»	4,8	2,8	3,8
«АвтоСтиль»	4,9	4,6	4,8
«Империя вождения»	4,8	4,3	4,6



**В каком возрасте планируете
получить/получали водительские права?**

